**ПРОТОКОЛ №8**

**заседания Общественного Совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

10 ноября 2020г. ул.Челюскинцев, 55

**Присутствовали члены Совета:**

 Тимофеев Н.Н - председатель Саратовской областной организации

 «Общероссийского Профсоюза образования»

 Буряк Н.А. - председатель Саратовской городской организации

 Профсоюза

 Воронин Э.Е. - СРОУ по защите прав потребителей

**Повестка дня**

 1.Об итогах оценки качества условий оказания услуг организациями культур.

 2.О рейтинге учреждений культуры на основании независимой оценки.

**СЛУШАЛИ:**

Тимофеева Николая Николаевича. Оценка качества условий оказания услуг организации культуры проходила на основании отчета Центра региональных политических исследований по сбору и обобщению информации от потребителей о качестве условий оказания услуг в организациях культуры и личного изучения этого вопроса путем посещения учреждений. Определяя оценку качества условий оказания услуг в следующих организациях.

 - ГУК «Областная универсальная научная библиотека»

 - ГАУК Саратовской области «Исторический парк «Моя история»

 Результаты оценки следующие

 **ГУК «Областная универсальная научная библиотека»**

 Областная универсальная научная библиотека расположена в хорошей транспортной доступности. Совершается материальная база. Осуществляется контроль за организацией работы библиотеки.

 На информационном стенде хорошо представлена информация об истории библиотеки, о подготовке новых мероприятий, афиши и анонсы актуальные.

 Совершенствуется сайт учреждения. На нём выложены все учредительные документы, имеются контактные телефоны всех руководителей библиотеки и учредителей. Имеется публичный отчёт о выполнении государственного задания. В библиотеке разработаны дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, разработаны элементы электронного сервиса.

 Приняты меры по обеспечению доступности услуг для инвалидов.

 *Недостатки:*

 1.Отсутствует стоянка для автотранспортных средств инвалидов.

 2.Отсутствует лифт для инвалидов.

 **ГАУК Саратовской области «Исторический парк «Моя история»**

 Исторический парк «моя история» располагается в одном из обжитых районов города, имеет хорошую доступность к маршрутам общественного транспорта.

 Открытость и доступность информации об организации обеспечивается на информационных стендах, афишах. В организации чётко определён порядок, режим работы музея. На официальном сайте представлена вся необходимая документация, имеется публичный отчёт о деятельности организации. Отработаны и действуют дистанционные способы обратной связи, разработаны электронные сервисы для общения с потребителями услуг.

 В музее проведена большая работа по обеспечению доступности услуг для инвалидов: оборудована территория и помещения для принятия инвалидов. Музей стремится обеспечить условия для инвалидов, позволяющие им получать услуги наравне с другими.

 *Недостатки:*

 1.Отсутствует дублирование зрительной информации для инвалидов по зрению.

 2.Отсутствует дублирование надписей и иной информации, выполненной рефлекторно-точечным шрифтом Брайле.

**СЛУШАЛИ:**

Воронина Эдуарда Евгеньевича Проведена независимая оценка качества условий предоставляемых услуг в 2 организациях культур

 ГУК «Государственный музей К.А.Федина»

 ГУК «Саратовский областной музей краеведения»

 Итоги следующие.

 **ГУК «Государственный музей К.А.Федина» Саратовской области**

 В музее К.А.Федина созданы комфортные условия для посещения. Доступны и актуальны афиши. Имеются указатели мест общего пользования.

 Информационные стенды содержат всю необходимую информацию для читателей.

Все отзывы посетителей носят исключительно положительный и позитивный характер, что говорит о профессионализме всех сотрудников учреждения.

 Для лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы условия. Помещения отремонтированы и выглядят очень уютно. Сотрудники доброжелательны.

 Информация на официальном сайте учреждения находится в актуальном состоянии, а сам сайт соответствует всем требованиям действующего законодательства.

 *Недостатки:*

 1.Отсутствует стоянка для автотранспортных средств инвалидов.

 Более 3% получателей услуг не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, отсутствует адаптированный лифт.

 **ГУК «Саратовский областной музей краеведения»**

 В Саратовском областном музее краеведения созданы прекрасные условия предоставления услуг. Имеется график работы, разработана навигация внутри музея. Доступно транспортное обеспечение.

 Для лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы необходимые условия, оборудованы места общего пользования, имеется переносной (в том числе) пандус.

 Информационные стенды содержат всю необходимую информацию для посетителей.

 Информация на официальном сайте учреждения находится в актуальном состоянии, а сам сайт соответствует всем требованиям действующего законодательства.

 Коллектив музея очень доброжелателен. Все отзывы посетителей носят исключительно положительный и позитивный характер, что говорит о профессионализме всех сотрудников учреждения.

 *Недостатки:*

 1.Свыше 3% получателей услуг не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

 2.Отсутствие возможности получения консультаций на сайте музея.

 Постановление по первому вопросу повестки дня:

 1.Сводные результаты независимой оценки качества оказания услуг утвердить (приложение №1).

 2.По результатам оценки качества условий оказания услуг организациям культуры утвердить план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки (приложение №2)

**СВОДНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

**независимой оценки качества оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№№ п\п** | **Показатели** | **Максимальная значимость в баллах** | **Государственное автономное учреждение культуры Саратовской области "Исторический парк"Моя история"** | **Государственное учреждение культуры «Государственный музей К.А. Федина»** | **Государственное учреждение культуры "Саратовский областной музей краеведения"** | **Государственное учреждение культуры «Областная универсальная научная библиотека» Саратовской области.** |
| 1. | **Открытость и доступность информации об организации** |   |   |   |   |
| **1.1.** | **Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами** | **30** | **30** | **30** | **30** | **30** |
| 1.2. | **Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:** | **30** | **30** | **30** | **27** | **30** |
| **1.3.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | **40** | **39,2** | **39,6** | **39,8** | **39,6** |
| **Итого по критерию 1** | **100** | **99,2** | **99,6** | **96,8** | **99,6** |
| 2. | **Комфортность условий предоставления услуг** |   |   |   |   |
| **2.1.** | **Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:** | **50** | **50** | **50** | **50** | **50** |
| **2.2.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)** | 50 | **49,1** | **48,6** | **50** | **48** |
| **Итого по критерию 2** | **100** | **99,1** | **98,6** | **100** | **98** |
|  | **Доступность услуг для инвалидов** |   |   |   |   |
| **3.1.** | **Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:** | 30 | **30** | **23** | **30** | **22,2** |
| **3.2.** | **Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:** | **40** | **29,4** | **40** | **40** | **40** |
| **3.3.** | **Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)** | **30** | **29,2** | **27,4** | **26,2** | **30** |
| **Итого по критерию 3** | **100** | **88,6** | **90,4** | **96,2** | **92,2** |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость работников организации** |   |   |   |   |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40 | **39,84** | **39,6** | **39,6** | **40** |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 40 | **39,52** | **40** | **40** | **40** |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20 | **19,84** | **20** | **20** | **20** |
| **Итого по критерию 4** | **100** | **99,2** | **99,6** | **99,6** | **100** |
| **5** | **Удовлетворенность условиями оказания услуг** |   |   |   |   |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 30 | **29,7** | **30** | **30** | **30** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 20 | **19,6** | **20** | **20** | **20** |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 50 | **46** | **50** | **50** | **50** |
| **Итого по критерию 5** | **100** | **95,3** | **100** | **100** | **100** |
| **ВСЕГО по организации:** | **481,4** | **488,2** | **492,6** | **489,8** |
| Показатель оценки качества по организации |   | **96,28** | **97,64** | **98,52** | **97,96** |

П Л А Н

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг <1>

**Государственное учреждение культуры «Областная универсальная научная библиотека» Саратовской области.**

(наименование организации)

на 202\_\_ год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией  | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о реализации мероприятия <2> |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** |  |  |
| 1. Отсутствует стоянка для транспорта инвалидов | Обратиться в администрацию г. Саратова для решения этого вопроса | 2021 | Администрация |  |  |
| 2. Отсутствует адаптированный лифт для инвалидов | Провести работу по оборудованию адаптированным лифтом | 2022 | Администрация |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Государственное автономное учреждение культуры Саратовской области "Исторический парк "Моя история"**

(наименование организации)

на 202\_\_ год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией  | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о реализации мероприятия <2> |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** |  |  |
| 1. Отсутствует дублирование для инвалидов по зрения | Приобрести оборудование для дубляжа | 2022 | Администрация музея |  |  |
| 2. Отсутствует дублирование надписей шрифтом Брайля | Осуществить дублирование надписей шрифтом Брайля | 2021 | Администрация музея |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Государственное учреждение культуры «Государственный музей К.А. Федина»**

*(наименование организации)*

на 2020 год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о реализации мероприятия <2> |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** |  |  |
| - | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** |  |  |
| - | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** |  |  |
| Отсутствие подъемника для маломобильных групп населения (данные работы невозможны во исполнение Федерального Закона № 73-ФЗ) | Приобретение лестничного гусеничного подъемника в рамках программы «Доступная среда» | 2022 | Щелканова Н.Ю., директор |  |  |
| Отсутствует стоянка для транспорта инвалидов | Обратиться в администрацию г. Саратова для решения этого вопроса | 2021 | Администрация |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** |  |  |
| - | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |  |
| - | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Государственное учреждение культуры "Саратовский областной музей краеведения"**

(наименование организации)

на 202\_\_ год

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности) | Сведения о реализации мероприятия  |
| реализованные меры по устранению выявленных недостатков | фактический срок реализации |
|  |  |  |  |  |  |
| **1.Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы** |  |  |
| Отсутствие возможности получения консультаций на сайте музея  | Создание раздела «Консультации» на сайте музея  | 01.01.2021г. | Казанцев Е.М., директор |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** |  |  |
| Свыше 3% получателей услуг не удовлетворены доступностью услуг для инвалидов | Совершенствовать условия для предоставления услуг инвалидам | 2021 | Казанцев Е.М., директор |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** |  |  |
|  | - |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

 2.По второму вопросу слушали Тимофеева Н.Н.

 По результатам оценки качества условий оказания услуг организаций культуры рейтинг учреждений выстраивается в следующем порядке.

 1.ГУК «Саратовский областной музей краеведение» - 98,52

2.ГУК «Саратовская универсальная научная библиотека»

 Саратовской области - 97,96

3.ГУК «Государственный музей К.А.Федина» - 97,64

 4.ГАУК Саратовской области «Исторический парк

 «Моя история» - 96,28

*Показатель оценки по отрасли составлен*

$$\frac{98,52+97,96+97,64+96,28}{4}=97,6$$

 Сводные результаты независимой оценки качества оказания услуг прилагаются.



Председатель общественного Совета Н.Н.Тимофеев

Секретарь общественного Совета Н.А.Буряк